

Smlouva o poskytování služeb (SLA)

č. Onlio/2024/29

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s § 1746 odst. 2 zákona číslo 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**Smlouva**“), uzavřená mezi smluvními stranami

Dopravní podnik města Hradce Králové, a.s.

se sídlem Pouchovská 153/52, Věkoše, 50003 Hradec Králové

IČ: 25267213

DIČ: CZ25267213

Zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl B, vložka 1625

Zastoupená Bc. Zdeňkem Abrahamem, předsedou představenstva

(dále jen „Objednatel“)

a

Onlio, a. s.,

se sídlem U Garází 1611/1, 170 00 Praha 7 – Holešovice

IČ 26194813,

DIČ CZ26194813,

zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 6687

jednající Ing. Jiřím Vovsem, předsedou představenstva,

(dále jen „Poskytovatel“)

(dále jen „Smluvní strany“)

1. Prohlášení smluvních stran

- 1.1. Objednatel prohlašuje, že je právnickou osobou založenou a vzniklou v souladu s právním řádem České republiky.
- 1.2. Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou založenou a vzniklou v souladu s právním řádem České republiky a že je oprávněn podporovat provoz a rozvíjet dílo podle této Smlouvy.
- 1.3. Smluvní strany shodně konstatují, že spolu uzavřely smlouvu o dílo, jejímž předmětem je dodávka informačního systému eDoCat (dále jen „**Dílo**“).

2. Předmět smlouvy

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje pro Objednatele poskytovat v rozsahu stanoveném touto Smlouvou odborné služby v oblasti informačních technologií objednané na základě samostatných požadavků na poskytnutí technické nebo jiné podpory, dílčích objednávek, popř. prováděné Poskytovatelem na základě vlastní odborné praxe (dále jen „**Podpora**“), a to zejména poskytovat konzultace, analyzovat, rozvíjet Dílo, provozovat Dílo jako službu, podporovat jeho provoz, hostovat Dílo na technických prostředcích apod.
- 2.2. Předmětem této Smlouvy je definování rozsahu poskytovaných služeb, způsobu jejich poskytování Poskytovatelem Objednateli, definování reakčních lhůt a rezervace definovaného objemu kapacit týmu Poskytovatele.
- 2.3. Službami Podpory se dále rozumí dodávky jakýchkoli dalších prací Poskytovatelem Objednateli, které se řídí rámcovými pravidly stanovenými v této Smlouvě a které nejsou upraveny samostatnou smlouvou o dílo uzavřenou mezi Smluvními stranami.
- 2.4. Součástí Podpory mohou být také dodávky licencí, technických prostředků a služeb Poskytovatele a třetích stran, pokud není ujednáno jinak.

- 2.5. Poskytovatel se dále zavazuje odstraňovat vady Díla, a to v režimu stanoveném čl. 3 a čl. 4 Přílohy č. 1 této Smlouvy.
- 2.6. Objednatel se zavazuje platit za Podporu dle této Smlouvy Smluvní cenu.
- 2.7. Objednatel se zavazuje, že po dobu platnosti Smlouvy nebude provádět Podporu Díla vlastními prostředky ani pro Podporu nepoužije třetí osobu. Pokud Objednatel při provádění Podpory jakkoli zasáhne do Díla či jinak změní nastavení Díla, Poskytovatel nebude považovat chyby, které mohly být ovlivněny takovou změnou Díla, za záruční vady.

3. Způsob, čas a místo provádění služeb Podpory

- 3.1. Poskytovatel provádí služby Podpory na základě:
 - 3.1.1. Požadavků na Podporu a dalších dílčích objednávek Objednatele doručených Poskytovateli dle této Smlouvy (dále jen „**Objednávka**“).
 - 3.1.2. Na základě odborné praxe a vlastního uvážení, pokud jde o takovou činnost Podpory, která je obvykle prováděna i bez podnětů Objednatele.
- 3.2. V případě, že je pro Podporu potřebná spolupráce Objednatele, je Poskytovatel povinen Objednatele v přiměřeném předstihu informovat o potřebě takové spolupráce.
- 3.3. Za pracovní hodiny se pro účely Podpory považuje doba definovaná v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Pracovní hodiny**“).
- 3.4. Poskytovatel bude provádět služby Podpory ve svých kancelářích, u Objednatele nebo na jiném vhodném místě, a to zejména prostřednictvím činností prováděných na dálku.
- 3.5. Objednávky jsou zadávány prostřednictvím schválených komunikačních kanálů dle přílohy č. 2 této Smlouvy. Objednatel zadává Objednávky vždy s úplnou specifikací požadavků a definuje její závažnost.
- 3.6. Pokud je nějaké Dílo nebo jeho součást umístěno na jiných serverech než u Poskytovatele, Objednatel Poskytovateli umožní vzdálený přístup pro dodržení lhůt uvedených v čl. 4 Přílohy č. 1 této Smlouvy.
- 3.7. Dílo, dostupnost služeb Podpory, jejich struktura a rozsah a režim jejich poskytování jsou podrobně specifikovány v Příloze č. 1 této Smlouvy.

4. Cena za služby Podpory a platební podmínky

- 4.1. Cena za služby Podpory a její struktura jsou podrobně specifikovány v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 4.2. Služby realizované Poskytovatelem pro Objednatele nad rámec služeb obsažených v ceně dle odst. 4.1 této Smlouvy jsou předmětem zvláštní Objednávky. Objednávka Objednatele obsahuje popis objednávané práce, harmonogram její realizace a jejího předání Poskytovatelem Objednateli a její cenu. Objednávka je pro smluvní strany závazná až po jejím potvrzení oběma smluvními stranami.
- 4.3. Cena bude Poskytovateli hrazena na základě jednotlivých faktur/daňových/zálohových dokladů vystavených na začátku období, po které poskytuje Poskytovatel službu. Fakturace probíhá měsíčně. Dnem uznatelného zdanitelného plnění je první kalendářní den fakturovaného období.
- 4.4. Daňové i zálohové doklady dle tohoto článku Smlouvy budou zasílány Poskytovatelem na elektronickou adresu Objednatele [REDACTED]
- 4.5. Lhůta splatnosti daňového dokladu a zálohových dokladů je 14 kalendářních dní ode dne doručení.

- 4.6. Částka se platí bankovním převodem na účet Poskytovatele.
- 4.7. Nebudou-li daňový doklad či zálohové doklady obsahovat stanovené náležitosti, nebo v nich nebudou správně uvedeny údaje, je Objednatel oprávněn vrátit je ve lhůtě čtyř dnů od jejího obdržení Poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se doba splatnosti přerušuje; po doručení opraveného daňového dokladu či zálohového dokladu Objednateli počíná běžet nová.
- 4.8. Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli úroky z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu vzniklé škody.
- 4.9. V případě, že je Objednatel v prodlení se splacením Ceny, je Poskytovatel oprávněn okamžitě přerušit poskytování služeb Podpory až do zaplacení.
- 4.10. Nárok na odměnu za služby Podpory není omezen případným přerušením poskytování služeb Podpory z důvodu prodlení Objednatele se splacením Ceny.
- 4.11. Smluvní strany sjednávají, že ceny uvedené v této Smlouvě budou každoročně počínaje prvním dnem druhého roku trvání této Smlouvy automaticky upraveny o hodnotu průměrné roční míry inflace stanovené Českým statistickým úřadem. Takto změněné ceny budou Poskytovatelem účtovány od následujícího měsíce po oficiálním zveřejnění průměrné roční míry inflace Českým statistickým úřadem za uplynulých dvanáct po sobě jdoucích kalendářních měsíců.
- 4.12. V případě poskytování prací a služeb mimo sídlo Poskytovatele náleží Poskytovateli náhrada za dopravu a ztrátu času stráveného na cestě ze sídla Poskytovatele na místo předmětného plnění a zpět ve výši dle ceníku Poskytovatele platného v den poskytnutí předmětného plnění.

5. Ujednání o vzájemné spolupráci

- 5.1. Objednatel zadává Poskytovateli požadavky na služby Podpory výhradně dle ustanovení odst. 3.5 této Smlouvy.
- 5.2. Pokud Poskytovatel odhadne objem prací, které bude potřeba realizovat na základě každého jednotlivého požadavku Objednatele na méně než 4 hodiny času (včetně), zahájí neprodleně, nebo jinak po pohodě s Objednatelem, realizaci těchto prací a odhad jejich pracnosti uvede do elektronického systému Poskytovatele. Rozsah těchto prací se považuje za schválený Objednatelem.
- 5.3. Pokud Poskytovatel odhadne objem prací, které bude potřeba realizovat na základě každého jednotlivého požadavku Objednatele, na více než 4 hodiny času, oznámí Objednateli odhadovaný objem prací na daném požadavku a vyžádá si písemný nebo elektronický souhlas Objednatele s rozsahem těchto prací. Tento souhlas Objednatele bude vždy uveden v elektronickém systému Poskytovatele jako komentář Objednatele k danému požadavku Objednatele.
- 5.4. Objednatel se zavazuje spolupracovat s Poskytovatelem při dodávce služeb Podpory, zejména mu včas poskytovat a přebírat všechny potřebné podklady ke službám Podpory, provádět kontrolu Podpory a zpřístupnit mu technické zařízení, kde je umístěno Dílo nebo jiný předmět Podpory. Poskytovatel není povinen zkoumat pravdivost a vhodnost podkladů, k provedení Podpory. Za vady podkladů poskytnutých Objednatelem odpovídá Objednatel.
- 5.5. V případě, že podklady nejsou způsobilé pro realizaci služeb Podpory, vyzve Poskytovatel Objednatele, aby poskytl podklady ve formě způsobilé pro Podporu. V takovém případě platí, že Objednatel je v prodlení se svými povinnostmi.
- 5.6. Poskytovatel se zavazuje na žádost Objednatele sdělit stav, v jakém jsou projekty a služby Podpory.

- 5.7. Za adekvátní poskytnutí součinnosti na požadavky Poskytovatele se považuje reakce ze strany odpovědných pracovníků Objednatele do 2 pracovních dnů ode dne předání požadavku.
- 5.8. V případě, že je Objednatel v prodlení se svými povinnostmi vyplývajícími mu ze spolupráce s Poskytovatelem, zejména s poskytnutím podkladů, je Poskytovatel jednostranně oprávněn:
- 5.8.1. prodloužit lhůtu k provádění Podpory a lhůty navazující o dvojnásobek doby, o kterou byl Objednatel v prodlení;
 - 5.8.2. v případě, že prodlení z důvodů na straně Objednatele přesáhne dva kalendářní týdny, je Poskytovatel oprávněn, a to i opakovaně při vícenásobném opakujícím se neposkytování adekvátní součinnosti vystavit dílčí fakturu za veškerou nefakturovanou práci odvedenou Zhotovitelem při provádění Podpory až do okamžiku pozastavení součinnosti Objednatele při provádění Podpory;
 - 5.8.3. účtovat Objednateli 1x měsíčně vždy ke konci období 20 % ze schválné ceny plnění požadavku;
 - 5.8.4. při opětovném otevření požadavku účtovat Objednateli reálné vícenáklady spojené se znovu otevřením požadavku, minimálně však ve výši 4 hodiny.
- 5.9. V případě, že je Objednatel vyzván Zhotovitelem k akceptaci splnění požadavku vyplývajícího z provádění Podpory a Objednatel je z důvodů na své straně v prodlení s akceptací delší než jeden kalendářní týden, je Poskytovatel oprávněn:
- 5.9.1. prohlásit požadavek za akceptovaný bez vad a nedodělků,
 - 5.9.2. vystavit fakturu na celou předem odsouhlasenou cenu splnění požadavku.

6. Oprávněné osoby

- 6.1. Každá Smluvní strana jmenuje oprávněnou osobu, popřípadě jejího zástupce, která bude oprávněna činit veškeré úkony podle Smlouvy, nikoliv však změny a dodatky této Smlouvy, ledaže bude mít k provedení změny nebo dodatku Smlouvy zvláštní zmocnění od osoby oprávněné v těchto věcech jménem smluvní strany jednat.



- 6.2. Objednatel jmenuje jednu nebo více osob, které budou zajišťovat technickou spolupráci při Podpoře. V případě, že tato osoba nebude moci spolupracovat s Poskytovatelem, má Poskytovatel právo obrátit se na jinou osobu, která umožní provedení spolupráce.

7. Povinnost mlčenlivosti

- 7.1. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, zejména však o důvěrných informacích, které se dověděly v rámci spolupráce nebo plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k tomu, aby zabránily úniku důvěrných informací. Tím však není dotčeno plnění povinností Objednatele coby povinné osoby podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- 7.2. Za důvěrnou jsou považovány informace, které jsou za důvěrné druhou Smluvní stranou označeny před podpisem této Smlouvy nebo během její platnosti.
- 7.3. Za důvěrné se nepovažují informace, které
- se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,

- měla přijímající strana právoplatně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle na vůli druhé strany a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - po uzavření smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, která takové informace nezískala přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
- 7.4. Poskytovatel se dále zavazuje, že bude dodržovat ochranná a bezpečnostní opatření Objednatele, v případě přístupu k technickým zařízením Objednatele.

8. Jiná práva a povinnosti smluvních stran

- 8.1. Poskytovatel je povinen počínat si při výkonu služeb Podpory a jiných službách s odbornou péčí.
- 8.2. Poskytovatel může pověřit třetí osobu činnostmi v rámci Podpory nebo může použít třetí osobu k Podpoře. V případě, že Poskytovatel plní své závazky pomocí třetích osob, odpovídá za její výkon, jako by Podporu prováděl sám.
- 8.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo na provedení plánovaných odstávek systému (např. z důvodu upgrade nebo z důvodu profylaxe). Dle možností jsou odstávky systému prováděny v době malého provozu. V případě nezbytnosti uskutečnit odstávku v Pracovních hodinách je Poskytovatel povinen o tomto informovat Objednatele nejpozději 30 minut před zahájením odstávky.
- 8.4. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují ke Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď elektronickou poštou na adresu alespoň jedné oprávněné osoby dle čl. 6, osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu sídla, není-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 8.5. Ukládá-li smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v listinné formě, nebo v elektronické (digitální) formě jako dokument MS Office verze 2007 nebo vyšší PDF nebo v jiném předem dohodnutém formátu.
- 8.6. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny adresy svého sídla nebo jiné adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 30 dnů od nabytí účinnosti této změny.

9. Odpovědnost za vady

- 9.1. Poskytovatel odpovídá za vady, které způsobil v rámci realizace služeb Podpory.
- 9.2. Lhůty pro uplatnění práv z odpovědnosti za vady se řídí obecnými právními předpisy.
- 9.3. Poskytovatel neodpovídá za vady, které vzniknou působením vnějších okolností, které jsou nepředvídatelné a neovlivnitelné.
- 9.4. Poskytovatel neodpovídá za vady způsobené vadou produktů třetích stran a za vady vzniklé nežádoucím ovlivňováním produktů třetích stran.
- 9.5. Poskytovatel neodpovídá za právní vady Podpory, které vznikly nesplněním povinnosti Objednatele předat Poskytovateli podklady bez váznoucích práv třetích osob.
- 9.6. V případě, že je vada odstranitelná, může Poskytovatel vadu odstranit, poskytnout náhradní plnění nebo přiznat slevu z Ceny. V případě, že je vada neodstranitelná, ale Dílo nebo jiný předmět správy lze užívat podle jejich účelu užití, může Objednatel žádat slevu z Ceny.

Poskytovatel je povinen odstranit vadu, poskytnout náhradní plnění nebo poskytnout slevu z Ceny bez zbytečného odkladu poté, co byl Objednatelem na vadu upozorněn.

- 9.7. V případě, že vada je neodstranitelná a Dílo nebo jiný předmět Správy nelze užívat podle jejich účelu užití, může Objednatel odstoupit od Smlouvy nebo zrušit Objednávku. Za neodstranitelnou vadu se považuje též opakovaný výskyt téže vady, představuje-li podstatné porušení Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy musí Objednatel písemně oznámit Poskytovateli.

10. Odpovědnost za škodu

- 10.1. Na odpovědnost za škodu a náhradu škody se užijí ustanovení § 2894 a následující občanského zákoníku.
- 10.2. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany se zavazují, že si budou bez zbytečného odkladu oznamovat všechny škody, které jim vznikly v souvislosti se Smlouvou.

11. Odpovědnost za prodlení

- 11.1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 11.2. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost.
- 11.3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

12. Platnost a účinnost smlouvy

- 12.1. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 12.2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 48 měsíců od okamžiku nabytí účinnosti této Smlouvy dle odst. 12.1. Po uplynutí doby určité dle předchozí věty přechází tato Smlouva automaticky do režimu smlouvy uzavřené na dobu neurčitou za předpokladu, že Objednatel nesdělí Poskytovateli písemně, alespoň 30 kalendářních dní před skončením lhůty dle předchozí věty svůj úmysl nepokračovat ve smlouvě na další období.
- 12.3. Smlouva zaniká:
- 12.3.1. písemnou dohodou smluvních stran,
 - 12.3.2. v době po uplynutí doby určité dle odst. 12.2 této Smlouvy písemnou výpovědí se šestiměsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního měsíce po doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně;
 - 12.3.3. písemným odstoupením od Smlouvy v případě podstatného porušení povinností ze Smlouvy některou ze smluvních stran.
- 12.4. Za podstatné porušení povinností ze Smlouvy se považuje zejména opakované nebo závažné porušení povinností spolupracovat, prodlení s plněním závazků delším než jeden měsíc přes písemné upozornění na takové prodlení, jakékoliv porušení povinností týkajících se nakládání s důvěrnými informacemi.

13. Závěrečná ustanovení

- 13.1. Smlouva a právní vztahy z ní vzniklé se řídí právním řádem České republiky.

- 13.2. Všechny práva a povinnosti se řídí touto Smlouvou a/nebo na základě jiných ujednání mezi Smluvními stranami. Na vztahy vzniklé na základě této Smlouvy se výslovně nepoužijí ustanovení § 2380a až § 2389u Občanského zákoníku.
- 13.3. Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnými číslovanými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 13.4. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou.
- 13.5. V případě, že se některé ustanovení smlouvy stane neplatným, zůstávají ostatní ustanovení i nadále v platnosti.
- 13.6. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž Poskytovatel obdrží jedno vyhotovení a Objednatel obdrží jedno vyhotovení.
- 13.7. Nedílnou součástí Smlouvy jsou veškeré přílohy Smlouvy.

Přílohy:

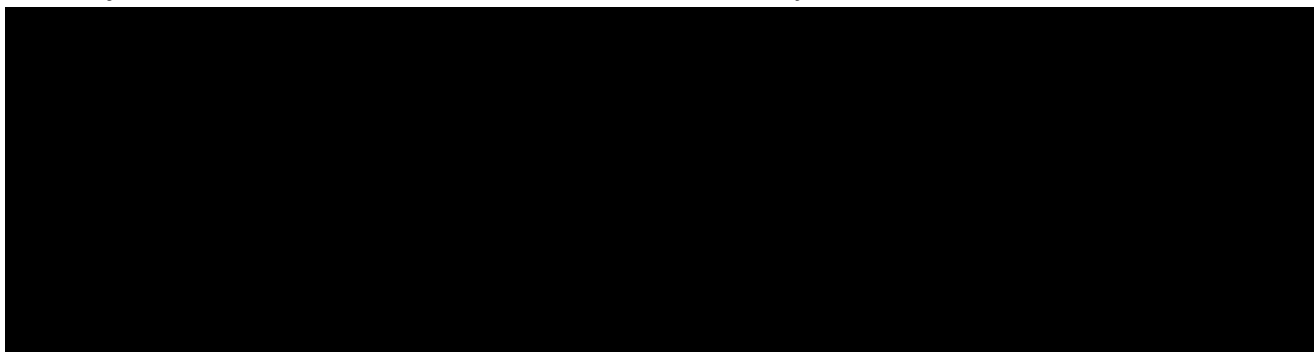
- Příloha č. 1: Specifikace služeb a ceny Podpory
Příloha č. 2: Schválené komunikační kanály

Datum:

Datum:

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:



Příloha 1: Specifikace služeb a ceny Podpory

1. Předmět podpory

- 1.1. Dílem dle této smlouvy je DMS eDoCat implementovaný Poskytovatelem na servery a v počítačové síti Objednatele. Předmětem podpory jsou služby určené zejména, nikoli však výhradně, k podpoře provozu Díla.

2. Definice pracovních hodin

- 2.1. Za pracovní hodiny se pro účely Podpory dle této Smlouvy považuje doba od 9:00 do 17:00 v pracovních dnech (dále jen „**Pracovní hodiny**“).

3. Kategorizace Vad díla

- 3.1. Vadou dle tohoto článku se má na mysli vada Díla, která se projevuje jako změna vlastností, anebo chování Díla oproti dokumentaci, technické specifikaci, anebo oproti běžnému a v předchozím provozu ověřenému standardním vlastnostem, anebo chování Díla (dále jen „**Vada**“). Vadou produktu se má na mysli Vada, jejíž odstranění vede k zásahu do produktu eDoCat (dále jen „**Vada produktu**“).
- 3.2. Za neoprávněnou Vadu se považuje:
 - 3.2.1. Nesprávné nebo nepovolené používání Díla.
 - 3.2.2. Jakékoliv modifikace Díla, mimo modifikace, které Poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného Díla.
 - 3.2.3. Jakékoliv modifikace struktur databáze, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného Díla.
 - 3.2.4. Jakékoliv modifikace prostředí operačního systému, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného Díla.
 - 3.2.5. Integrace Díla s jinými informačními systémy bez použití Poskytovatelem zveřejněných rozhraní Díla.
 - 3.2.6. Nesprávné nastavení Systému provedeného Objednatelem nebo dle chybných pokynů Objednatele.
 - 3.2.7. Závady nebo chyby v softwaru, hardwaru, rozvodné síti, komunikačním, periferním či jiném zařízení dodaném třetími stranami.
 - 3.2.8. Opomenutí objednatel zajistit pravidelnou údržbu hardware a/nebo software třetích stran, na kterých je Dílo funkčně závislé.
 - 3.2.9. Pokud Objednatel, anebo jím pověřený dodavatel provede změny v IT infrastruktuře negativně ovlivňujících funkčnost Díla.
 - 3.2.10. Používání zastaralých verzí Díla, které již nejsou podporovány.
 - 3.2.11. Poskytovatelem neschválené odstranění ochranných prvků nebo technologií chránících integritu Díla.
 - 3.2.12. Chyby informačních systémů třetích stran, které jsou mimo kontrolu Poskytovatele, např. operační systémy, databázové servery, internetové prohlížeče apod.
- 3.3. Rozlišují se následující kategorie Vad:
 - 3.3.1. Do Vad kategorie A spadají požadavky na odstranění Vady, kdy zásadním způsobem nelze Dílo využívat, např. nelze se přihlásit, nelze dokument vložit anebo zobrazit, nelze spustit workflow apod.

- 3.3.2. Do Vad kategorie B spadají požadavky na odstranění Vady, kdy jsou uživatelé ve svých činnostech omezeni, ale hlavní části Díla jsou bez Vady, např. stav, kdy nefunguje přístup k reportu, nelze zobrazit náhled dokumentu apod.
- 3.3.3. Do Vad kategorie C spadají požadavky na odstranění drobných chyb uživatelského rozhraní, designu, překlepy, chyby umístění ovládacích prvků apod. Dále do kategorie C spadají Vady produktu, požadavky Objednatele na rozvoj díla, požadavky na vylepšení nebo změnu funkcionality apod.
- 3.4. Poskytovatel nenese odpovědnost za neoprávněné Vady Díla dle odst. 3.2. V případě, že je diagnostikována Vada dle předchozí věty, neplatí pro Poskytovatele lhůty definované v odst. 4.1.
- 3.5. Kategorii Vady určuje Poskytovatel. V případě, kdy není mezi Poskytovatelem a Objednatelem shoda v kategorizaci požadavku, popř. Poskytovatel neshledal důvod požadavek vést jako oprávněnou Vadu, postoupí se řešení Vady na úroveň Oprávněných osob Poskytovatele a Objednatele dle čl. 5.7 této Smlouvy.
- 3.6. O způsobu řešení Vady rozhoduje Poskytovatel. V případě, kdy není mezi Poskytovatelem a Objednatelem shoda ve způsobu řešení požadavku, postoupí se řešení Vady na úroveň Oprávněných osob Poskytovatele a Objednatele dle čl. 5.7 této Smlouvy.

4. Specifikace režimu podpory

- 4.1. Smluvní strany sjednávají služby Podpory v režimu lhůt dle následujícího odstavce:

	Vada kategorie A	Vada Kategorie B	Vada kategorie C
Garance odezvy	NBD ¹	NBD	Do 10 pracovních dní
Garance odstranění závady	NBD: uvedení do částečného provozu 5 pracovních dní: úplné odstranění	Úplné odstranění do 10 pracovních dní	Bez garance, popř. dle dohody Smluvních stran, popř. v souladu s release plánem

- 4.2. Odezvou dle odstavce 4.1 se má na mysli doba, do které Poskytovatel potvrdí přijetí požadavku doručeného Schváleným komunikačním kanálem dle Přílohy č. 2 této Smlouvy a zahájí jeho řešení.
- 4.3. Odstraněním závady kategorie A dle odstavce 4.1 se má na mysli stav, kdy předmětnou vadu lze překvalifikovat na vadu kategorie B. Odstraněním závady kategorie B dle odstavce 4.1 se má na mysli uvedení Díla do stavu před výskytem Vady. Lhůty pro odstranění se začínají počítat okamžikem odezvy Poskytovatele na požadavek.
- 4.4. Před nahlášením Vad kategorií „A“ a „B“ je Objednatel povinen pro Poskytovatele zajistit zejména:
- 4.4.1. Funkční vzdálený přístup Poskytovatele k technickým prostředkům Objednatele.
- 4.4.2. Dostatečná přístupová práva pro pověřené pracovníky Poskytovatele k technickým prostředkům Objednatele, která jsou nutná pro efektivní řešení Vady.
- 4.4.3. Součinnost formou adekvátní dostupnosti kontaktní osoby pověřené řešením Vady ze strany Objednatele.

¹ NBD – Next Business Day

- 4.4.4. Veškeré informace a podklady, které jsou nutné pro diagnostiku příčin vzniku Vady a její následné řešení.
- 4.5. Lhůty definované v odst. 4.1 se Poskytovateli přerušují v následujících případech:
- 4.5.1. Pokud došlo k překážkám v plnění, za které Poskytovatel neodpovídá – o této skutečnosti informuje Poskytovatel Objednatele písemně.
 - 4.5.2. Při neposkytnutí požadované součinnosti Objednatele Poskytovateli – o této skutečnosti informuje Poskytovatel Objednatele písemně.
 - 4.5.3. Rozhodnutím pověřené osoby Objednatele, poskytnuté Poskytovateli v písemné formě.
 - 4.5.4. Předáním písemné výzvy Poskytovatele k převzetí řešení Vady Objednatelem. Pokud není vyřešení Vady Objednatelem akceptováno, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace.
 - 4.5.5. Pověřený pracovník Objednatele je oprávněn se dohodnout s pověřeným pracovníkem Poskytovatele na jiném termínu vyřešení Vady, než je stanoven v této Smlouvě.
- 4.6. Pro účely písemného styku dle odst. 4.5 se za dostatečný považuje email zasláný na pověřenou osobu Objednatele, popř. Poskytovatele, anebo záznam v informačním systému Service Desk Poskytovatele, o kterém jsou pověřeni pracovníci Objednatele a Poskytovatele informováni prostřednictvím IS Service Desk.
- 4.7. Pokud není uvedeno jinak, jsou služby Podpory dostupné v Pracovních hodinách.
- 4.8. V ceně Podpory jsou obsaženy konzultační, analytické, vývojářské a grafické práce, práce systémového administrátora, práce spojené s řízením obchodního vztahu a projektovým řízením v celkovém objemu 3 hodiny měsíčně, primárně určené k provádění profylaktických činností, dále činností souvisejících s požadavky Objednatele dle této Smlouvy.
- 4.9. Nevyčerpané předplacené hodiny v rámci měsíce se převádí do následujícího období, nejdéle však do následujících tří měsíců. Nevyčerpané předplacené hodiny po třech měsících propadají bez nároku Objednatele.
- 4.10. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli měsíčně výkaz vyčerpaných hodin.
- 4.11. Minimální účtovaný čas na položku je 15 minut.

5. Další služby Podpory

- 5.1. V rámci Podpory provozu Díla poskytuje Poskytovatel další služby zaměřené na řešení požadavků Objednatele i mimo kategorii Vady:
- 5.1.1. **Aktualizace Díla** – kterou se má na mysli průběžné uvolňování oprav a nových verzí Díla podle předběžného nezávazného plánu Poskytovatele. Služby Poskytovatele poskytované v souvislosti s Aktualizací Díla jsou hrazeny dle ceníku Poskytovatele.
 - 5.1.2. **Telefonická podpora** – spočívá v poskytování krátkých (zpravidla do 10 minut) telefonických konzultací pro podporu uživatelů. Je dostupná v Pracovních hodinách. Služby podpory jsou čerpány ze sjednané alokace dle odst. 4.8. Po vyčerpání alokace jsou služby Telefonické podpory Poskytovatele hrazeny dle ceníku Poskytovatele.
 - 5.1.3. **Osobní konzultace** – spočívá v poskytování konzultací pro podporu uživatelů za osobní účasti kompetentních osob ze strany Objednatele a Poskytovatele. Je dostupná v Pracovních hodinách. Služby podpory jsou čerpány ze sjednané alokace dle odst. 4.8. Po vyčerpání alokace jsou služby Poskytovatele dle tohoto odstavce hrazeny dle ceníku Poskytovatele.
 - 5.1.4. **Informační systém Service Desk** – umožňuje přístup Objednatele ke službám Poskytovatele prostřednictvím webové aplikace Service Desk. Je dostupná v režimu 24x7. Dostupnost služby Service Desk je zahrnuta v ceně služeb Podpory dle odst. 6.1.

- 5.1.5. **Řešení drobných a speciálních požadavků Objednatele** – přístup Objednatele k těmto službám Poskytovatele se realizuje prostřednictvím všech běžně používaných komunikačních kanálů. Služby dle tohoto odstavce směřují k uspokojení potřeby Objednatele zejména k dalšímu rozvoji Díla. Služby jsou dostupné v Pracovních hodinách. Služby jsou čerpány ze sjednané alokace dle odst. 4.8. Po vyčerpání alokace jsou služby Poskytovatele dle tohoto odstavce hrazeny dle ceníku Poskytovatele.

6. Cena za služby Podpory

- 6.1. Cena služeb Podpory dle této Smlouvy v Objednatelem zvolené variantě činí 13 400,- Kč (slovy --- Třináct tisíc čtyři sta --- korun českých) za každý kalendářní měsíc a nezahrnuje DPH.
- 6.2. Cena služeb provedených na základě zvláštních objednávek nad rámec objemu služeb sjednaného touto Smlouvou se řídí ceníkem Poskytovatele.

Příloha 2: Schválené komunikační kanály

